

ವರಶಕ್ತಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

ಮುನ್ನುಡಿ:

ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ವರಶಕ್ತಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ "VHFPL") ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕೋಡ್ "ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ HFCS ಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಮೂಲತಃ 20ನೇ ತಾರೀಖು ಜುಲೈ ಮಾಹೆ, 2019 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
2. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು;
3. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು;
4. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು; ಮತ್ತು
5. ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

ಧ್ಯೇಯ/ಗುರಿ

ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಾಂಟ್, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು ಅಥವಾ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಬಹುದು.

ನೀತಿ:-

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ:

- a. ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ನೀತಿಶಾಸ್ತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- c. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ.

1. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c. ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ HFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಮುದ್ರೆಯೊತ್ತಲಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ

ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಖಾತರಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ/ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಹ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- e. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಅಗತ್ಯ ಆವರಣಗಳೊಂದಿಗೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ/ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಸಂವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯ ಮೂಲಕ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- c) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
- d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕೈಮಗಲು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೋಸ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಉಪಾಚಾರ

- a. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

- a. ಕಂಪನಿಯು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- b. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು/ಅವಳು ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಸ್ಥಳದ ಬ್ರಾಂಚ್ ಆಪರೇಷನ್ಸ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯ

ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- c. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು. /ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಮುಂದೆ ಅವಳ ದೂರು.
- e. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಸೃಷ್ಟಿವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:
 - ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ www.nhb.gov.in ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ

ಅಥವಾ

- ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ, www.nhb.gov.in ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ www.nhb.gov.in Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%

ಅಥವಾ

೧

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ,
ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ,
ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 50,
ಭಾರತ ಆವಾಸ ಕೇಂದ್ರ, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ,
ನವದೆಹಲಿ-110 003

7. HFCಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಕಂಪನಿಯು ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿದೆ.
- ಹೇಳಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ದರ ಎಂದು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ.

8. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಕಂಪನಿಯು;

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು

ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಎಂದು. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಗ್ರ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

- e. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಅವನು / ಅವಳು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನ/ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ನೀಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿರುವ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.
- f. ಅದರ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ (ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡಾಗ) ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಫೋನ್ ಮೂಲಕ. ಇದು ಆಖ್ಯಾತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ, ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- g. ಕಂಪನಿಯು ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ)/ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಂಎ) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು, ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ.
- h. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ದೂರು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು. ಇದು ಆಖ್ಯಾತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ, ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

9. ಖಾತರಿದಾರರು/ಗ್ಯಾರಂಟರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

- a. ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- b. ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
- c. ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- d. ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ;
- e. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಯಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು

- f. ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ
- g. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ಯಾರಂಟರು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ.
- ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡುವ ಕಾರಣವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು. ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ತನ್ನನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾರಾದರೂ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

11. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ. ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ:

- a. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ರವಾನಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
 - i. ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ;
 - ii. ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - iii. ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ತೃಪ್ತಿಪಡುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.

ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ/SMS ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅದು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

- c. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ / ಅವಳ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- d. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಹಾಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ.

12. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ/ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು

ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ/ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- a. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ/ ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು
- e. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ 0700 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- f. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- i. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- j. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು).
- ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ/ಅವಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು ಅಂದರೆ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.
- ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ಎ. ಹಾಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
 - ಬಿ. ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಿದ್ದರೆ.

- ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ ಎಂದರ್ಥ.
- ಎಲ್ಲಾ ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ರೂಢಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ದೃಂದ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.